

Az újraértelmezett biztonság hatása a szállodák védelmére

Dr. habil. Christián László¹ – Thieme-Eső Milán²

¹tanszékvezető – Nemzeti Községi Egyetem Rendészettudományi Kar – ²Loss Prevention
Manager – The Ritz-Carlton Budapest

¹Budapest 1083, Ludovika tér 2. – ²Budapest 1051, Erzsébet tér 9-10.

e-mail cím: christian.laszlo@uni-nke.hu, milan.thieme@ritzcarlton.com

A biztonság fogalmát időről időre érdemes górcső alá venni. A biztonság alkotóelemei, a veszélyek, a fenyegetések, de a biztonság megteremtői, a szereplők és a megközelítési módok is folyamatosan változnak, mozgásban vannak. A turizmus ezen változásoknak fokozottan ki van téve, hiszen nagyon érzékenyen érinti egy-egy desztináció biztonságának a csökkenése, legyen szó természeti katasztrófáról, terrorizmusról vagy a bűnözés fellendüléséről. Amikor egy közkedvelt turisztikai helyszín biztonságát szeretnénk elemezni, annak elengedhetetlen részét képezi az állami rendvédelmi, rendészeti szervek és a magánbiztonság szereplőinek együttműködése. Ideális esetben a turizmus védelmét célzó együttműködés több szinten és számos területen valósul meg egyszerre, a repülőterek biztonságától, a szállodabiztonságon keresztül a közterületek vagy tömegrendezvények biztonságáig. A szállodabiztonság nagyon sokrétű terület, amelyben meghatározó jelentősége van a rendészeti együttműködések rendszerének.

Kulcsszavak: biztonság, rendvédelem, szállodabiztonság

1. Kiindulási alapok

Az állam rendeltetészerű működésének alapeleme a biztonság, amelyet a tételes jog közrendnek és közbiztonságnak nevez. A biztonság megteremtésének letéteményese a rendészet rendszere, amelynek küldetése az állam belső rendjének, valamint a közrendnek és a közbiztonságnak a fenntartása, a társadalom tagjainak és alapvető értékeinek az oltalmazása, az ezeket sértő, veszélyeztető jogsértő cselekmények megelőzése, elhárítása, megszakítása, akár legitim fizikai erőszak igénybevétele. Az előbbi küldetés teljesítése rendkívül komplex, szerteágazó tevékenység, amely nem várható el kizárólagosan egyetlen erre rendelt állami szervezettől, történetesen a rendőrségtől. A rendészet küldetésének teljesítése, a biztonság megteremtése társadalmi kooperáció és kollektív munka eredményeként teljesíthető, amelyben a rendvédelmi szervek, a rendvédelmi feladatokat ellátó szervek mellett fontos szerepet kapnak az önkormányzatok, a magánbiztonsági vállalkozások, a civil önvédelmi szervezetek is. Ezt nevezhetjük komplementer rendészeti rendszernek, amelyben az állami szervek tevékenységét piaci és civil szerveződések egészítik ki, támogatják, segítik (Christián, 2018.). A turizmus és a szállodák biztonságának megteremtése rendkívül sokrétű és komplex feladat, amelyben az imént említett komplementer rendészeti megközelítés felértékelődik és szoros szakmai együttműködésre van szükség. Az átlagember azt gondolná, hogy a világszerte egyre inkább előtérbe kerülő magánbiztonság (Rottler 2017.), egy polgári jogi szerződés alapján önerőből meg tudja teremteni egy adott szálloda biztonságát. A magánbiztonsági szektornak és szereplőknek valóban kiemelkedő szerepe van, azonban az alábbiakban világossá válik, a küldetés cizelláltsága, ennek okán pedig az együttműködés rendszerének a jelentősége.

Gondoljunk csak a személyvédelemre, amely tipikusan „keresztbe fekszik”, hiszen az állami és piaci szereplők közös erőfeszítéseit feltételezi egyidejűleg (Nagy, 2018.).

2. A turizmus jellemzői a biztonság aspektusából

Más területekhez hasonlóan egy szálloda biztonságát veszélyeztető fenyegetések is sokrétűek, azonban a szállodák esetében – különösen igaz a megállapítás, ha egy közismert, belvárosi, felső kategóriájú, hivatalos delegációkat, hírességeket is rendszeresen vendégül látó szállodáról beszélünk. A lehetséges kockázatok és fenyegetések rendszere szinte meglepő komplexitást mutathat, ezáltal ezek minden területet lefedő megelőzése és elhárítása sem valósulhat meg kizárólag egyetlen szereplő tevékenysége által.

J. Alan Orlob, a szállodabiztonság egyik legismertebb nemzetközi szaktekinvélye és a Marriott International korábbi biztonsági igazgatójának megfogalmazása szerint „A helyi rendvédelmi és terrorelhárító szervekkel való együttműködés elengedhetetlen.” (Orlob, 2017). Az együttműködés hiánya fájdalmas leckéjének lehetett szemtanúja a világ 2008-ban a Mumbai terrortámadás során, ahol a téves kockázatértékeléseket és megelőző intézkedéseket követően kiderült, hogy a támadásra reagáló bevetési egységek kevesebb helyismerettel rendelkeznek a Taj Mahal Palace Hotelben, mint a támadók (Orlob, 2009).

A turizmus azon iparágak közé tartozik, amelyek különösen érzékenyek a biztonságra, legyen az természeti katasztrófa, bűnözés, politikai instabilitás, utcai zavargások vagy különösképpen a terrorizmus (Kardos, 2011). A média hangsúlyosan foglalkozik a turizmussal összefüggésben bekövetkező történésekkel. Egy-egy különleges eseményről szóló tudósítás percekben belül bejárja a világsajtót, azonnali hatással gyakorolva egy desztináció látogatottságára, biztonsági megítélésére.

A turizmus egyben a társadalmi jelzőrendszer fontos részét képezi – szervezett bűnözői csoportok, terrorista vagy hírszerző szervezetek is jó eséllyel igénybe veszik az iparág szolgáltatásait valamelyik ponton a műveleteik során. Amennyiben a turizmusban dolgozók képesek észlelni és jelezni az észlelt gyanús momentumokat, úgy aktívan hozzájárulhatnak a biztonság megteremtéséhez.

Előbbieken túlmenően a turizmus és azon belül a szállodák úgynevezett „puha” célpontnak minősülnek (Thieme-Eső, 2018). Bűncselekmények elkövetői és terrorista szervezetek számára egyaránt kedvelt célpont a turisztikai szektor a befektetés-haszon elve alapján, kevesebb ráfordítással nagyobb siker megvalósítását remélik.

Talán meglepő a kijelentés, miszerint a szakszerű vendéglátás önmagában bűnmegelőző hatással is bír. Az elkövetők célja a lehetőleg leginkább feltűnésmentes bejutás és elkövetés, ezért ha egy szálloda vagy étterem bejáratánál már szívélyesen fogadják a belépő személyeket és a vendégtérben is segítőkészen mindenkivel kapcsolatot próbálnak teremteni az ott dolgozók, a szobatarakítást rendszeresen és alaposan elvégzik, a vendégeket proaktív módon kiszolgálják, ezek mind kényelmetlen kontaktusok az elkövetők számára, amelyek növelik számukra a kockázatot és elrettentheti őket a cselekménytől az adott helyszínen.

A fentiekben vázolt jellemzők alapján láthatjuk, hogy miért is válik fontossá a biztonság megteremtésének újraértelmezése a szállodák esetében.

3. Szereplők és együttműködésük

Az újraértelmezett biztonság fogalmának van egy olyan az összetevője, amelynek fontosságáról hajlamosak vagyunk megfejtkezni, ez pedig maga az állampolgár, a szálloda esetében az ott dolgozó alkalmazottak. A bűnmegelőzés társadalmasításának komoly történelmi hagyományai vannak a rendészetben. 1829-ben alakult meg az angol főváros rendőrsége: Metropolitan Police néven, Sir Robert Peel belügyminiszter kezdeményezésére, aki úgy tartotta, hogy a bűnözés helyi probléma, annak üldözése a helyi hatóságok feladata. A Peel által lefektetett alapelvek (Janza, 2008) a megelőzésre helyezték a hangsúlyt és a társadalommal kiépített együttműködésre építettek, valamint arra, hogy a rendőri munka a közösségtől kapja a felhatalmazást, ezért nélkülözhetetlen az állampolgárok támogatása és a tisztelet kivívása a rendőr számára. Szintén az egyik alapelv fogalmazza meg, hogy ez csak valódi partnerség révén valósulhat meg (Miller-Hess-Orthmann, 2011). Ahogy a hazai Nemzeti Bűnmegelőzési Stratégia is megállapítja, a bűnözés „nem kezelhető egyoldalú intézkedésekkel, a rá adott válasznak is komplexnek kell lennie, amelybe be kell vonni az összes lehetséges érintettet.” – azonban a bűnmegelőzés egy szálloda komplex biztonságának csak az egyik aspektusa, amely sok más elemből álló rendszerré tevődik össze. Amennyiben a szálloda alkalmazottainak megfelelő felkészítésben és oktatásban van részük, amely során kialakul bennük az alapvető biztonságtudatosság és tisztában lesznek a lehetséges fenyegetésekkel és azokkal az észrevehető jelekkel, viselkedésmintákkal, amelyek az adott fenyegetések testet öltésére utalnak, úgy ők válnak a biztonság egyik alappillérévé. Ők lesznek azok, akik elsőként észreveszik, ha valami rendkívüli tűnik fel a közvetlen munkakörnyezetükben, legyen az gazdátlan csomag, gyanús viselkedő vendég, kábítószer vagy robbanóanyag prekursorok jelenlétére utaló nyomok a vendégszobában, elhagyott jármű, stb. Ez különösen fontos azok a kisebb szállodák esetében, ahol nem rendelkeznek szakképzett biztonsági személyzettel.

Egy magánbiztonsági szolgáltatóval való szerződéskötést és a személy és vagyonőrök alkalmazását sok szálloda szinte szükséges rossznak tekinti és a költséghatékonyság jegyében a szolgáltatását legalacsonyabb áron kínáló választja. Azokban a szállodákban, ahol nincs biztonsági vezető vagy szakképzett menedzser, aki kapcsolatot tartson a szerződött szolgáltatóval, szakmai irányvonalat határozzon meg és ellenőrizze a munkájukat, ott a szolgáltató remélhetőleg legjobb tudása szerint igyekszik ellátni a szerződésben meghatározott feladatait az Szvmt. (2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól) keretei között, azonban számtalan esetben a szálloda működésének és sajátosságainak ismerete nélkül teszi ezt.

A magánbiztonsági szolgáltató és a szálloda közötti hatékony szakmai együttműködés az egyik legmeghatározóbb előfeltétele a szállodák biztonságának megteremtésében. Ennek a megvalósulása akkor lehetséges, ha mindkét fél nem szükséges rosszként tekint a másikra. A nagyobb szállodaláncoknak konkrét elvárásaik és előírásaik vannak arra vonatkozólag, hogy a biztonsági szolgáltatónak milyen feltételeknek kell megfelelnie, egy kockázati szint növekedése esetén milyen intézkedések bevezetésének kell meglegyenek az anyagi és tárgyi feltételei részükről, valamint irányelvekkel rendelkeznek olyan szállodaspecifikus biztonsági protokollok megvalósítására, amelyeket a jogszabály külön nem érint.

Ahhoz, hogy egy felsőkategóriás szállodához mérten az elvárható szolgáltatási színvonalat tudják nyújtani, a biztonsági őröknek rendelkezniük kell legalább társalgási szintű angol

nyelvtudással, a biztonsági cégnek dedikált személyi állománnyal, aki csak az adott szállodában lát el feladatokat, valamint a szálloda folyamatos képzést kell, hogy biztosítson az öröknek a biztonsági szolgáltató cég egyeztetésével és bevonásával. Egy szállodát vagy annak vendégeit, dolgozóit érintő bűncselekmény, támadás, vészhelyzet esetén ők lesznek az első intézkedési jogkörrel, biztonsági ismeretekkel, elsősegély ismeretekkel rendelkező személyek, akik a helyszínen tartózkodnak és megkezdik a beavatkozást.

Az önkormányzati rendszettel való együttműködés egy szálloda esetében elsősorban a szállodát körülvevő közterület használatával kapcsolatban merül fel, mint parkolás vagy szabálytalanul parkoló gépjárművek, szemét elhelyezése, árusok vagy más, közterület használatával járó tevékenység. A budapesti szállodáknak az egyik sajátossága, hogy az épület körül már közvetlenül személy- és gépjárműforgalomnak helyet adó közterület helyezkedik el, sok esetben a járművek a szálloda mellett parkolhatnak, ez egyben biztonsági kockázatokat is jelent. Külső védelmi gyűrű létrehozása a legkritikább esetben valószínűsíthető meg.

Nem feledkezhetünk meg arról sem, hogy előbbieken túl hazánkban működik egy rendészeti hungarikum, az országosan egységes, és több, mint 60.000 fős tagságot számláló civil bűnmegelőzési szervezet, a Polgárőrség. A 2000 egyesületben tevékenykedő polgárőrök szerepet kaphatnának a bűnmegelőzés mindennapi végrehajtásában, így a turisztikailag fontos helyszínek és események védelmében egyaránt.

Az Országos Tűzvédelmi Szabályzat (54/2014. (XII. 5.) BM rendelet az Országos Tűzvédelmi Szabályzatról) részletesen tartalmazza a kereskedelmi szálláshelyekre vonatkozó tűzvédelmi előírásokat, amelyeknek egy szállodának meg kell felelnie. Érdemes a jogszabályban meghatározottakon felül is szoros kapcsolatot kialakítani a Katasztrófavédelemmel, évente legalább egy alkalommal a kiürítési gyakorlatba bevonni mind a Hatósági Osztályt, mind a kivonuló állományt és az ezzel kapcsolatban tett javaslatokat figyelembe venni. Ezen felül közös gyakorlatokat, helyismereti bejárást szervezni, így alkalom nyílik számukra alaposan megismerni az objektumot, illetve a szálloda alkalmazottai is láthatják és megismerhetik a tűz esetén történő beavatkozás teendőit, mikéntjét. A biztonsági szolgálatnak és az ügyeletes szolgálatot ellátó menedzsereknek különösen fontos tisztában lenniük azzal, hogy beavatkozás esetén milyen információkat vár el tőlük a Katasztrófavédelem és hogyan tudják a kivonuló állomány munkáját támogatni. A szálloda vészhelyzeti terveit érdemes egyeztetni a Katasztrófavédelemmel és az adott város/kerület önkormányzatának közbiztonsági referensével, hogy azok illeszkedjenek a város/kerület vészhelyzeti terveibe. Előfordulhat, hogy együttműködési megállapodások kidolgozása szükséges a szálloda környezetében elhelyezkedő más épületek üzemeltetőivel kiürítés esetén történő befogadásra vagy más vészhelyzetek kezelésére tett intézkedésekre.

A Rendőrséggel való együttműködés számtalan esetben merül fel egy szálloda életében. Fontos a személyes kapcsolat létesítése a helyi rendőrkapitánysággal. Azokban az esetekben is, amikor a szálloda nem alkalmaz külön biztonsági vezetőt javasolt, hogy a menedzser, akinek feladataul szabják a biztonsági teendők koordinálását, személyesen vegye fel a kapcsolatot a helyi rendőrkapitányság- , esetleg a bűnügyi osztály- vagy közrendvédelmi osztály vezetőjével. A szállodában történt bűncselekmény esetén vagy a szálloda környezetében, annak érintettségével történt bűncselekmény nyomozása során is hatékonyabb és gyorsabb a kapcsolatfelvétel a szálloda és a Rendőrség között, ha tudnak egymásról, korábban már történt személyes egyeztetés. A turisztikailag kiemelt városokban vagy fővárosi kerületekben, ahol nagyszámú

turista fordul meg és több szálloda, vendéglátóegység üzemel, ott a bűnmegelőzés és a turizmussal összefüggésben történt bűncselekmények csökkentése érdekében javasolt egy rendszeres, lehetőleg minél több szereplő bevonásával történő egyeztetés a helyi rendőrkapitányság és a szállodák, vendéglátóegységek képviselői között.

A Rendőrség avatkozik be a helyszínen és végzi a nyomozást a szállodában történt vagy a szálloda vendégeit, dolgozóit érintő bűncselekmény esetén, adott helyzetben részt vesz a szálloda által közterületen szervezett esemény biztosításában, részt vesz a szállodába érkező hivatalos delegációk biztosításában, vészhelyzetek elhárításában, közterületi járőrözést folytat a szálloda környezetében, így a velük való szoros és hatékony együttműködés elengedhetetlen része az újraértelmezett biztonság megvalósításának.

A már említett sajátosságai miatt a turisztikai szektor és azon belül a szállodaipar azon területek között van, amelyeket elsődlegesen érinthetnek terrorfenyegetések, terror jellegű rendkívüli események vagy nemzetbiztonsági kockázatot jelentő fenyegetések. Előbbiek okán az ilyen jellegű kockázatok megelőzésére lényeges, hogy az együttműködés rendszerében aktív szereplő legyen a Terrorelhárítási Központ és az Alkotmányvédelmi Hivatal is. Magyarország turisztikai forgalmának dinamikus növekedésében az elmúlt években nem kevés köszönhető a biztonságnak. A megelőzés azért is elsődleges, mert akár egyetlen sikeres terrorcselekmény is romba döntheti az országról alkotott képet és elrettentheti az utazókat. Emellett az Alkotmányvédelmi Hivatal a Nemzetbiztonsági törvényben (1995. évi CXXV. törvény a nemzetbiztonsági szolgálatokról) meghatározottak szerint hatáskörében eljár adott cselekmények felderítésében, információt gyűjt és elhárítja az nemzetbiztonságot veszélyeztető szervezetek tevékenységét.

A 2019-ben létrehozott Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ a jogszabályok alapján (2016. évi CLVI. törvény a turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól, 2018. évi XCVII. törvény a turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól szóló 2016. évi CLVI. törvény és kapcsolódó törvények módosításáról) a turizmus fejlesztését és a versenyképesség növelését szolgálja, ugyanakkor biztonsági szempontok megvalósulását is elősegíti.

Magyarország terrorfenyegetettsége továbbra sem kiemelkedő és hazánkra kevésbé jellemzőek a terror jellegű rendkívüli események, azonban ez nem mentesíti a turisztikai szektort és a szállodákat az ilyen típusú cselekmények elleni felkészülés és ezek megelőzése alól, ugyanis felelősséget kell vállalniuk a náluk megszálló vendégek biztonságának védelmében. A Terrorelhárítási Központ is proaktívan áll hozzá a turisztikai szektor és a szállodákkal való kapcsolat kialakításához és nemzetközi példákra és tapasztalatokra alapuló hasznos tanácsokkal tudja segíteni a szállodákat a védelem megszervezésében.

Az a terület, amely a kereskedelmi szálláshelyek csak egy viszonylag szűk részét, elsősorban a fővárosban lévő nagyobb szállodákat érinti a nemzetközi védett delegációk látogatásai. A különböző hivatalos szervekkel való együttműködés és az újraértelmezett biztonság megvalósításának az ilyen látogatások az igazi próbatételei, főleg ha magas fokozatú biztosításban történnek. A védett delegációk személy- és szállásbiztosítása az adott országból érkező saját biztosító egységén kívül Magyarországon a Készenléti Rendőrség Személy- és Objektumvédelmi Igazgatósága és a Terrorelhárítási Központ hatáskörébe tartozik. Az ilyen biztosítások mindig nagy kihívást jelenthetnek az adott szállodának a megelőző védelmi intézkedésektől, a védelmi gyűrűk felállításán, esetlegesen a beléptetésen keresztül egészen a védett személyek mozgásáig. Amennyiben a látogatás keretén belül további rendezvény vagy

fogadás is megszervezésre kerül a szállodában, ahová további védett személyek érkezése várható, úgy az további kihívások elé állítja a szállodát. Egy ilyen látogatás biztosításának a megszervezése során a cél, hogy a szükséges védelmi intézkedések megvalósuljanak, azonban a szálloda többi vendégének a szabad mozgáshoz való joga és a pihenése a lehető legkevésbé sérüljön és a szálloda mindennapi működése továbbra is fenntartható legyen. Alapos tervezéssel és közös munkával mindezek eredményesen megvalósíthatók.

Ha az újraértelmezett biztonságról beszélünk egy szálloda esetében nem szabad figyelmen kívül hagynunk az adott desztináció turisztikai szereplői közötti biztonsági jellegű együttműködést, még akkor sem, ha a szereplők egyébként versenytársak. A cél közös, a desztináció biztonságának csökkenése a piac összes szereplője számára negatív következményekkel jár. Hazánkban az együttműködés egyik fóruma a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének a Biztonsági Szekciója, ezek kívül a nagyobb szállodaláncok egységei, valamint egy adott régió vagy kerület szállodái között további, egyre hatékonyabb együttműködési fórumok valósulnak meg.

4. Összegzés

A biztonság megteremtése önmagában is komplex tevékenység, főleg egy világváros nagy forgalmú, felsőkategóriás szállodája esetében. A biztonság meghatározása is rendszeresen újraértékelésre szorul, ráadásul a szereplők is többen vannak. Ahhoz, hogy a szállodabiztonság megteremtői megőrizték funkciójukat és eredményeiket a folyamatosan változó veszélyekkel és fenyegetésekkel szemben, sőt lehetőleg egy lépéssel előttük járjanak, proaktív módon közösen kell gondolkodniuk, tervezniük és dolgozniuk, fenntartva a biztonság folyamatos újraértelmezésének a képességét. Az együttműködés formái közül, legyenek azok formálisak és informálisak, szélesebb fórumokon vagy szűkebb körben megvalósuló, kiemelten fontos a személyes kapcsolattartás és egyeztetés jelentősége, a hatékony működés eléréséhez ugyanis a biztonság szereplőinek ismerniük kell egymást. A tanulmány által vázolt kihívásokkal úgy lehet hatékonyan felvenni a harcot, ha az együttműködésben rejlő tartalékokat kiaknázzuk.

Felhasznált irodalom

- Christián, L. (2018): Rendészeti szervek, Internetes Jogtudományi Enciklopédia, Budapest, 1-7. o. <http://ijoten.hu/szocikk/rendeszeti-szervek>
- Janza, F. (2008): A rendészeti karrier rendszer, Pécsi Határőr Tudományos Közlemények IX., Pécs, 107. o.
- Kardos, Z. (2011): Turisztikai ismeretek, Tankönyvtár, Keszthely, 21-22. o.
- Miller, L.S., Matison Hess, K., Hess Orthmann, C. (2011): Community Policing Partnerships for Problem Solving, Sixth Edition, Delmar. 5-7. o.
- Nagy, T. (2018): Személyvédelem az állami rendészetben- körkép és helyzetértékelés, Magyar Rendészet, 2018/4., Budapest, 130-135. o.
- Orlob, A. (2009): Lessons from Mumbai, Part II, Statement of Alan Orlob, Vice President Corporate Security and Loss Prevention, Marriott International Lodging, before the Senate Homeland Security and Governmental Affairs Committee, Washington, 94. o.
- <https://www.hsgac.senate.gov/download/012809orlob>

- Orlob, A. (2017): A szerző által készített személyes interjú, Frankfurt.
- Rottler, V. (2017): A magánbiztonság skandináv modellje, Rendészettudományi Kutatások. Az NKE Rendészetelméleti Kutatóműhely tanulmánykötete, Dialóg Campus, Budapest. 130-135. o.
- Thieme-Eső, M. (2018): A szállodaipar, mint a nemzetközi terrorizmus kiemelt célpontja, NKE Szakdolgozat, Budapest, 13. o.